

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)
(STUDI KASUS PADA STASIUN GUBENG SURABAYA)

SKRIPSI



Disusun Oleh:

SHINTA MIDAYANTI

1032010003

JURUSAN TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “ VETERAN “
JAWA TIMUR
2014

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY
FUNCTIONDEPLOYMENT (QFD)
(STUDI KASUS PADA STASIUN GUBENG SURABAYA)

Disusun Oleh:

SHINTA MIDAYANTI
1032010003

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 23 Desember 2014

Tim Penguji:

1.

Ir. Budi Santoso, MMT
NIP. 19561205 198703 1 001

2.

Ir. Sumiati, MT
NIP. 19601213 199103 2 001

3.

Farida Pulansari, ST.MT
NPT. 3 7802 04 0201 1

Pembimbing:

1.

Ir. Nisa Masruroh, MT
NIP. 19630125 198803 2 001

2.

Farida Pulansari, ST.MT
NPT. 3 7802 04 0201 1

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT
19600713 198703 1 001

SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA
DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION
DEPLOYMENT (QFD)
(STUDI KASUS PADA STASIUN GUBENG SURABAYA)

Disusun Oleh :

SHINTA MIDAYANTI
1032010003

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal: 23 Desember 2014

Tim Penguji:

1.

Ir. Budi Santoso, MMT

NIP. 19561205 198703 1 001

2.

Ir. Sumiati, MT

NIP. 19601213 199103 2 001

3.

Farida Pulansari, ST.MT

NPT. 3 7802 04 0201 1

Pembimbing:

1.

Ir. Nisa Masruroh, MT

NIP. 19630125 198803 2 001

2.

Farida Pulansari, ST.MT

NPT. 3 7802 04 0201 1

Mengetahui,
Ketua Jurusan Teknik Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ir. Minto Waluyo, MM
19611130 199003 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala berkah, anugerah dan pimpinan – Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Sarjana Strata-1 (S-1) di Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur dengan judul :

“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN JASA DENGAN METODE SERVQUAL DAN QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT (QFD) (STUDI KASUS PADA STASIUN GUBENG SURABAYA)”

Penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini tentunya tidak terlepas dari peran serta berbagai pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu tidak berlebihan bila pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Teguh Soedarto, MP, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jatim.
2. Bapak Ir. Sutiyono, MT, selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Dr. Ir. Minto Waluyo, MM, selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Ir. Nisa Masruroh, MT, selaku Dosen Pembimbing Utama Skripsi.
5. Ibu Farida Pulansari, ST, MT, selaku Dosen Pembimbing Pendamping Skripsi.

6. Especially untuk kedua orang tuaku, yang tak berhenti berdoa untukku.
Thank you mom, dad. My big family and “God is Love Youth” thank you for praying, supporting, and guiding me in every step.
7. To all my friend’s paralel A’10 dan seluruh angkatan 2010 yang sama-sama berjuang yang nggak bisa disebutkan satu-satu. To all my best Friend, Sista Vivi, Gendug Niluh, Rara, Kak Jai, Abang Roni, Den Dedi Dudud, makasih buat perjalanan kuliah plus skripsi yang menyenangkan.
8. Buat Hendra Gujul, makasih udah nemenin selama proses pembuatan skripsinya, makasih udah siap buat dimarah-marahin setiap saat (terutama waktu aku lagi buntu ngerjain skripsinya).
9. To all my friend’s SMA, Bebeb Echi, Phiphi, Arint, buat doanya. Terutama Echi yang selalu support q setiap saat (soalnya sekota).
10. Buat Kiki dan Shirleen, kalian teman kos yang selalu siap nemenin begadang buat ngerjain skripsweet nya.
11. Untuk semua pihak yang terkait pada pembuatan skripsi, terima kasih telah mendukung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini terdapat kekurangan, maka dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun.

Akhir kata semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membaca. Terima Kasih.

Surabaya, Desember 2014

Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR GAMBAR	
DAFTAR LAMPIRAN	
ABSTRAK	
ABSTRACT	
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Asumsi	3
1.5 Tujuan Penelitian	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas	7
2.1.1 Pengendalian Kualitas	14
2.1.2 Pelayanan	17
2.1.3 Kepuasan Pelanggan	21
2.2 Servqual	27

2.3 Langkah-langkah Metode Servqual	29
2.4 Metode Quality Function Deployment	31
2.5 Langkah-langkah Metode Quality Function Deployment.....	33
2.6 Pengujian Statistik.....	36
2.7 Penelitian Terdahulu.....	39
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	43
3.2 Identifikasi Variabel dan Definisi Operasional Variabel	43
3.2.1 Identifikasi Variabel	43
3.2.2 Definisi Operasional Variabel	43
3.3 Langkah-Langkah Pemecahan Masalah	46
3.4 Metode Pengumpulan Data	51
3.5 Metode Analisis Data	52
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Dimensi dan Atribut Konsumen (Customer Needs)	56
4.2 Uji Statistik	57
4.2.1 Uji Kecukupan Data	57
4.2.2 Uji Validitas	58
4.2.1 Uji Realibilitas	59
4.3 Gap dari Persepsi dan Harapan Responden	60
4.4 Technical Respon (HOWs)	61
4.5 Hubungan Antara WHATs dan HOWs (Relationship) dan Technical Correlation	63

4.6 Menentukan Planning Matrix	64
4.6.1 Importance to Customer.....	65
4.6.2 Customer Satisfaction Performance	66
4.6.3 Goal	68
4.6.4 Improvement Ratio	69
4.6.5 Sales Point	71
4.6.6 Raw Weight	71
4.6.7 Normalized Raw Weight	73
4.7 Technical Matrix	74
4.7.1 Priority Technical Respon	74
4.7.2 Target	75
4.8 Pembentukan House of Quality	76
4.9 Usulan Perbaikan	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	79
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

ABSTRAK

Penelitian ini dibuat berdasarkan permasalahan yang ada di Stasiun Gubeng Surabaya, yaitu kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan pihak stasiun gubeng surabaya sehingga akan membuat kepuasan pelanggan menjadi rendah. Mereka yang telah menggunakan jasa pelayanan stasiun gubeng Surabaya merasa kualitas pelayanan yang ada masih belum maksimal. Berdasarkan permasalahan tersebut maka dibuatlah penelitian ini dengan menggunakan metode Servqual dan Quality Function Deployment (QFD). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya dan Memberikan usulan perbaikan atribut pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan. Data pada penelitian ini diambil menggunakan data primer yaitu dengan menggunakan kuisioner yang kemudian diuji menggunakan rumus bernouli yang kemudian menghasilkan 73 responden. Dimesi yang digunakan sebanyak 5 dimensi dan terdapat 13 atribut pendukungnya. Dari hasil pengolahan data Servqual dan QFD dapat disimpulkan bahwa atribut kualitas pelayanan yang harus dilakukan perbaikan adalah kondisi stasiun yang bersih dan rapi dengan cara menambah tugas cleaning service akan membuat keadaan yang nyaman bagi para pelanggan, keadaan pegawai dalam berpenampilan saat bertugas, akan membuat mereka terlihat berwibawa di depan pelanggan, menempatkan petugas stasiun di beberapa titik yang sering terjadi keluhan, agar para pelanggan tidak bingung saat menghadapi permasalahan, kelengkapan stasiun dalam proses pelayanan memadai, agar tidak terjadi kesalahan dalam roses pelayanan.

Kata Kunci : Servqual, Quality Function Deployment, House Of Quality.

ABSTRACT

This research was made based on the existing problems in Surabaya Gubeng Station, namely the lack of quality of service provided by the station Gubeng Surabaya that will make customer satisfaction is low. Those who have used the services Gubeng station surabayamerasa existing service quality is not maximized. Based on these problems then be made to this research by using SERVQUAL and Quality Function Deployment (QFD). The purpose of this study was to determine the attributes of service quality in Surabaya Gubeng Station and Suggestions repair service attributes as efforts to improve quality of service. The data in this study were taken using primary data using questionnaires were then tested using the formula bernouli which then produces 73 respondents. Dimension that is used by 5 dimensions and there are 13 attributes supporters. From the data processing SERVQUAL and QFD can be concluded that the attributes of service quality should be improved is the condition of the station clean and tidy by adding a cleaning service tasks will make things convenient for our customers, employees state in appearance while on duty, will make them look authoritative in front of customers, placing the station officer at some point common complaint, so that the customers are not confused when facing issues, completeness adequate station in the service process, to avoid errors in roses service.

Keywords: SERVQUAL, Quality Function Deployment, House Of Quality.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kereta Api merupakan salah satu alat transportasi yang dapat mengangkut penumpang dalam jumlah besar (masal). Oleh karena itu kereta api merupakan salah satu alat transportasi yang digemari oleh masyarakat. Selain harga yang ekonomis, kenyamanan dalam memakai alat transportasi ini juga menjadi alasan untuk menjadikan kereta api sebagai pilihan. Selain sebagai tempat pemberhentian kereta api, stasiun merupakan tempat pelayanan jasa pembelian tiket, dan tempat pemberitahuan jadwal keberangkatan sebuah kereta api. Salah satu cara untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan konsumen yaitu dengan memberikan pelayanan jasa yang lebih baik dibandingkan kompetitor lain (Debby Karisa, 2013). Oleh karena itu perlu untuk secara aktif mengawasi, dan mengevaluasi kualitas jasa dan berkomitmen terhadap perbaikan mutu pelayanan secara berkesinambungan juga merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Ukurta Tarigan, 2013).

Stasiun kereta api Gubeng merupakan stasiun kereta api (KA) yang terletak di Jalan Gubeng Masjid, Surabaya, Jawa Timur dan berada di bawah naungan PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Daerah Operasi 8. Stasiun ini merupakan stasiun kereta api terbesar di Surabaya dan Jawa Timur dan merupakan tempat keberangkatan KA utama dari Kota Surabaya, khususnya yang jalur selatan. Di dalam stasiun Gubeng ini terdapat berbagai macam pelayanan. Seperti pelayanan

pembelian tiket, penukaran tiket, dan pengaturan jadwal keberangkatan kereta api. Pelayanan pembelian tiket sering terjadi antrian yang panjang, membuat pelanggan merasa tidak puas. Masalah lain yang sering terjadi ini adalah jadwal kereta yang sering tidak sesuai dengan jadwal yang ada. Dan juga terlalu lamanya karyawan stasiun dalam melayani pelanggan.

Servqual merupakan suatu metode pendekatan yang mengukur kualitas jasa secara kuantitatif dalam bentuk kuisioner dan mengandung dimensi-dimensi kualitas jasa. Cara untuk mengukurnya adalah dengan mengukur seberapa besar tingkat pelayanan yang direalisasikan dalam nilai GAP sehingga diharapkan dapat memberikan suatu rancangan strategi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Sedangkan Quality Function Deployment (QFD) merupakan merupakan suatu jalan bagi perusahaan untuk mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen terhadap produk atau jasa yang dihasilkannya.

Dilihat dari permasalahan tersebut, maka metode Servqual dan QFD (Quality Function Deployment) yang bisa digunakan untuk mengetahui atribut kebutuhan/pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan customer serta untuk mengetahui gap (kesenjangan) antara pelayanan yang telah diberikan dengan harapan dari pelanggan dan juga digunakan untuk merencanakan kondisi maupun keadaan stasiun, sesuai dengan kebutuhan konsumen (customer needs and wants). Sehingga pada akhirnya diketahui atribut-atribut pelayanan yang dianggap belum memuaskan pelanggan, agar bisa diperbaiki untuk perbaikan mutu pelayanana pada Stasiun Gubeng Surabaya.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“Bagaimana kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya dan bagaimana upaya peningkatan kepuasan pelanggan?”

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan alurnya maka perlu di berikan batasan-batasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian dilaksanakan di Stasiun Gubeng Barat Surabaya (Kelas Ekonomi).
2. Penelitian menganalisis hubungan antara keinginan dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya dengan lima dimensi pelayanan yaitu, tangibles (bukti langsung), realibility (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati).
3. Data yang diambil pada bulan November

1.4 Asumsi

Sedangkan beberapa asumsi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Responden dapat memahami pertanyaan yang diberikan.
2. Konsumen yang menjadi responden dianggap mewakili pelanggan pengguna jasa kereta api di stasiun tersebut.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui atribut kualitas pelayanan di Stasiun Gubeng Surabaya.
2. Memberikan usulan perbaikan atribut pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan

1.6 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi penulis

Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan serta dapat menambah wawasan dan kemampuan dalam mengaplikasikan ilmu-ilmu teknik industri dalam memecahkan permasalahan nyata.

2. Manfaat bagi Universitas

Diharapkan penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bacaan untuk menambah ilmu pengetahuan tentang simulasi antrian. Selain itu dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya.

3. Manfaat bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan saran mengenai perbaikan kualitas untuk menambah tingkat kenyamanan pada Stasiun Gubeng Surabaya.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada dasarnya sistematika penulisan berisikan mengenai uraian yang akan dibahas pada masing-masing bab, sehingga dalam setiap bab akan mempunyai pembahasan topik tersendiri. Adapun sistematika penulisan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang penelitian, perumusan masalah yang diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, batasan dan asumsi yang dipakai dalam penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang digunakan untuk mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari pelaksanaan penelitian, yaitu teori mengenai kualitas pelayanan dengan menggunakan metode servqual dan Quality Function deployment.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah dalam melakukan penelitian ini yaitu hal-hal yang dilakukan untuk mencapai tujuan dari penelitian atau gambaran atau urutan kerja menyeluruh selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pengolahan dari data yang telah dikumpulkan dan melakukan analisa, langkah-langkah pemecahan masalah dan metode analisis serta pembahasan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisi kesimpulan dan saran dari analisa yang telah dilakukan sehingga dapat memberikan suatu rekomendasi sebagai masukan bagi pihak laboratorium.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN